

20 февраля 2016

## Росинтер Ресторантс: Лучшие процессы для клиентского бизнеса

Кейс по проекту внедрения единой системы внутреннего и внешнего документооборота, на базе Microsoft SharePoint, реализованной компанией «КОРУС Консалтинг» для ресторанного холдинга «Росинтер Ресторантс».

Компаниям в ресторанном бизнесе приходится ежедневно совершенствовать стратегию и бизнес-процессы, чтобы завоевать «путь к сердцу клиентов» и сохранить свою выручку на должном уровне. Универсальными мерами в данной ситуации являются сокращение расходов, а также повышение эффективности работы сотрудников и увеличение доли лояльных клиентов.

### КОГДА ДОКУМЕНТЫ РАБОТАЮТ НА БИЗНЕС

Ежемесячно компания «Росинтер Ресторантс» несла дополнительные почтовые расходы, например на отправку одного письма экспресс-почтой по Москве уходило около 200–300 рублей. Кроме того, в среднем процедура согласования одного договора с филиалами отнимала до 2 месяцев.

Для того чтобы оптимизировать процессы согласования документов и снизить почтовые расходы, компания «Росинтер Ресторантс» внедрила единую систему внутреннего и внешнего документооборота, созданную компанией «Корус консалтинг» на базе платформы [Microsoft SharePoint](#).

## **ЭКОНОМИЯ ДЕНЕГ**

Экономическая целесообразность проекта связана с сокращением затрат на почтовые отправления корпоративных документов почти в 30 раз: стоимость трафика, затрачиваемого на передачу одного документа, теперь составляет всего 7–8 рублей.

## **ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ**

В результате внедрения новой системы компании удалось в 4 раза сократить длительность процесса согласования документов с филиалами: сейчас он в среднем отнимает не более 2 недель.

## **ОДИН ПОРТАЛ ДЛЯ ТЫСЯЧ ОБРАЩЕНИЙ**

Каждый ресторан – это многофункциональная система, которая не застрахована от возникновения проблем. Независимо от их природы – вышел из строя компьютер, сломался кассовый терминал, перестал работать духовой шкаф и т. д. – все они требуют незамедлительного решения, иначе могут вызвать негативные эмоции у посетителей.

В сети «Росинтер Ресторантс» центр координации подобных проблем имеет ограниченный штат, а потому требовалось систематизировать потоки обращений от ресторанов так, чтобы каждое из них попадало к профильному специалисту, способному оперативно помочь в его разрешении. При этом в компании понимали, что в ресторанах работают сотрудники, которые не имеют никакого отношения к ИТ, а потому механизм приема заявок должен быть предельно простым и понятным для всех.

## **ВСЕ ЗАЯВКИ В ОДНОМ МЕСТЕ**



Изучив проблему, в холдинге «Росинтер Ресторантс» внедрили систему, позволяющую автоматически обрабатывать заявки, разделять их на формальные направления и адресовать профильным специалистам.

Сейчас порталом пользуется персонал всех ресторанов сети – это порядка 1500 человек. Ежемесячно портал упорядочивает достаточно большой объем обращений – от 5 до 8 тысяч. Всего с момента его запуска уже обработано около 50 тысяч заявок.

С внедрением портала процент потерянных звонков и обращений из ресторанов сведен к минимуму, потому что теперь все заявки аккумулируются в одном месте.

«Мы стремимся постоянно дорабатывать функциональность системы обработки заявок, чтобы обеспечить ресторанам сети высокий уровень сервиса и максимальную скорость реакции на обращения», – комментирует Ольга Шарова, начальник управления по информационным технологиям компании «Росинтер Ресторантс».

## **УЛУЧШЕННЫЕ ПРОЦЕССЫ**

Теперь сотрудникам доступна точная информация о том, где сейчас находится необходимый им договор, от кого он и какую стадию согласований проходит, кем и когда будет подписан и т. д. Регламентом определяется максимальный срок рассмотрения документа для каждого авторизованного лица. Это позволяет персоналу компании экономить рабочее время, используя его для решения первоочередных задач.

«На первых порах у сотрудников возникали трудности, но проектом были предусмотрены несколько обучающих сессий, во время которых нам рассказывали о принципах и регламентах работы системы. После каждой сессии мы делали двухнедельный перерыв, чтобы люди могли самостоятельно потестировать систему, реализовать в ней реальные кейсы и понять, каких знаний и навыков им не хватает», – комментирует Ольга Шарова, начальник управления по информационным технологиям, «Росинтер Ресторантс».

## **ВЫБОР РЕШЕНИЯ**

Рассмотрев различные продукты, для решения своих задач специалисты компании «Росинтер Ресторантс» остановились на предложении ГК «Корус консалтинг». Основой проекта стали технологии Microsoft SharePoint 2013, «Корус»|документооборот, ЭЦП и «Диадок».

Данная система предусматривает подачу обращений, связанных с обслуживанием оборудования, рабочими местами, программным обеспечением, связью, ремонтными работами, автотранспортом и т. д.

Таким образом, использование современных технологий позволило сети ресторанов «Росинтер Ресторантс» достигнуть желаемых целей по сокращению почтовых расходов, оптимизации документооборота и налаживанию процесса реагирования на проблемы, случающиеся в точках продаж сети ресторанов.

Система была полностью введена в эксплуатацию через полтора года после старта проекта. Самым длительным был первый этап, в рамках которого прошло основное обучение сотрудников работе с новой системой на

примере внутреннего документооборота.

## **ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ЗАГРУЗКИ**

Специалисты поддержки получили возможность не только анализировать, сколько заявок находится в работе, но и прогнозировать загрузку на будущее.

«С порталом мы можем гарантировать обещанный уровень поддержки для каждого ресторана. Решение помогло нам выявить в обслуживании торговых точек системные ошибки и узкие места и предупредить их появление в будущем», – отмечает Ольга Шарова.

*Материал опубликован в спецпроекте издания "Ведомости" от 18.02.2016.*

